

TESIS

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TERHADAP JEMBATAN
PENYEBERANGAN ORANG (JPO) JALAN AHMAD YANI KM. 34
KOTA BANJARBARU**

**LIS INDRIYATI
NIM. 2120828320032**



**MANAJEMEN REKAYASA TRANSPORTASI
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2025**

TESIS

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TERHADAP JEMBATAN
PENYEBERANGAN ORANG (JPO) JALAN AHMAD YANI KM. 34
KOTA BANJARBARU**

**Karya Tulis Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Magister Dari
Universitas Lambung Mangkurat**

**LIS INDRIYATI
NIM. 2120828320032**



**MANAJEMEN REKAYASA TRANSPORTASI
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2025**

LEMBAR PENGESAHAN
TESIS PROGRAM STUDI S-2 TEKNIK SIPIL

Analisis Tingkat Kepuasan Terhadap Jembatan Penyeberangan Orang (JPO) Jalan
Ahmad Yani Km. 34 Kota Banjarbaru

Oleh

Lis Indriyati (2120828320032)

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 4 Juli 2025
dan dinyatakan

LULUS

Komite Penguji :

Ketua / Penguji I : Prof. Dr. Iphan Fitriani Radam, S.T., M.T.
NIP. 19730903 199702 1 001

Sekretaris / Penguji II : Dr. Nursiah Chairunnisa, S.T., M.Eng.
NIP. 19790723 200501 2 005

Anggota 1 / Penguji III : Dr.-Ing. Puguh Budi Prakoso, S.T., M.Sc.
NIP. 19810707 200501 1 003


Anggota 2 / Penguji IV : Ir. Yasruddin, M.T., I.P.U.
NIP. 19601125 199803 1 002

Pembimbing : Dr. Muhammad Arsyad, S.T., M.T.
NIP. 19720826 199802 1 001

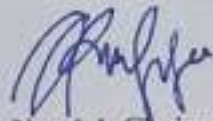
Banjarmasin,

Diketahui dan disahkan oleh :

Wakil Dekan Bidang Akademik
Fakultas Teknik ULM,


Dr. Mahmud, S.T., M.T.
NIP. 19740107 199802 1 001

Koordinator Program Studi
S-2 Teknik Sipil,


Dr. Nursiah Chairunnisa, S.T., M.Eng.
NIP. 19790723 200501 2 005

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis ini merupakan penelitian yang telah saya lakukan. Segala kutipan dari berbagai sumber telah diungkapkan sebagaimana mestinya. Tesis ini belum pernah dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga.

Jika dikemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima hukuman dari ketidakbenaran pernyataan tersebut.

Banjarmasin, Juli 2025
Yang Membuat Pernyataan

Materai 10.000

LIS INDRIYATI
21208283200032

ABSTRAK

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TERHADAP JEMBATAN PENYEBERANGAN ORANG (JPO) JALAN AHMAD YANI KM. 34 KOTA BANJARBARU

LIS INDRIYATI
NIM. 21208283200032

Dr. MUHAMMAD ARSYAD, S.T., M.T.

Banjarbaru merupakan salah satu kota yang memiliki intensitas lalu lintas tersibuk tiap tahunnya, yang mana Banjarbaru juga merupakan jalur penghubung transportasi lalu lintas yang tidak hanya berasal dari kota itu sendiri tapi sebagai jalur lalu lintas antar kota lainnya atau sebagai jalur transisi. Sehingga perlu adanya fasilitas untuk pejalan kaki salah satunya fasilitas Jembatan Penyeberangan Orang (JPO), yang terletak di ruas Jalan Ahmad Yani Km. 34. Berdasarkan hal tersebut perlu adanya analisa atau kajian terhadap kinerja dan harapan dari masyarakat kota Banjarbaru maupun penggunaan Jembatan Penyeberangan Orang yang terdapat di kota Banjarbaru. Penelitian dan survey kinerja ini dilakukan dengan uji validitas dan reabilitas yang kemudian dijabarkan dalam analisis dan pembahasan yang dilakukan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang mana diberikan 24 variabel sebagai bahan uji penelitian. Dan hasil akhir analisis didapatkan hasil kinerja/ kepuasan terhadap JPO yaitu nilai tingkat kesesuaian rata rata dimensi keselamatan (*safety*) sebesar 94,64% dalam kategori Kurang Puas. Nilai rata rata tingkat kesesuaian dimensi keamanan (*security*) sebesar 99,95% kurang Puas, nilai rata-rata tingkat kesesuaian dimensi kenyamanan (*comfort*) 99,12% kurang puas dan nilai kesesuaian rata-rata dimensi kelengkapan 81,85% kurang puas. Dari data tersebut didapat upaya perbaikan yang yang perlu diterapkan dan perlunya perbaikan operasional sehingga kedepannya dapat ditambahkan dengan penelitian penelitian serupa sebagai pengembangan dari penelitian saat ini.

Kata Kunci : Jembatan Penyeberangan Orang; validitas dan reabilitas; *Importance Performance Analysis*; Kinerja dan Harapan; SPSS

ABSTRACT

**ANALYSIS OF SATISFACTION LEVEL TOWARDS PARENTAL
CROSSING BRIDGE (JPO) ON AHMAD YANI STREET KM. 34
BANJARBARU CITY**

**LIS INDRIYATI
NIM. 21208283200032**

Dr. MUHAMMAD ARSYAD, S.T., M.T.

Banjarbaru is one of the cities with the highest traffic intensity each year. It serves not only as an internal transit hub but also as a key intercity traffic corridor, making it a major transition route for transportation across the region. Therefore, pedestrian facilities particularly Pedestrian Overpasses (JPO) are urgently needed. One such overpass is located on Ahmad Yani Street at KM 34. Given this context, an assessment of the performance and expectations of the community specifically users of the pedestrian overpass in Banjarbaru is necessary. This performance study was conducted using validity and reliability tests, followed by analysis and discussion using the Importance Performance Analysis (IPA) method. A total of 24 variables were used as research indicators. The final analysis results showed the following average conformity levels: The safety dimension scored 94.64%, categorized as *dissatisfactory*. The security dimension scored 99.95%, also *dissatisfactory*. The comfort dimension scored 99.12%, *dissatisfactory*. The completeness dimension scored the lowest, at 81.85%, indicating *low satisfaction*. These results highlight the urgent need for operational improvements and infrastructure upgrades. Future studies are recommended to further develop and expand upon the findings of this research.

Keywords: Pedestrian Overpass; Validity and Reliability; Importance Performance Analysis (IPA); Performance and Expectations; SPSS

PRAKATA

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan seluruh rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN TERHADAP JEMBATAN PENYEBERANGAN ORANG (JPO) JALAN AHMAD YANI KM. 34 KOTA BANJARBARU”**.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Muhammad Arsyad, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
2. Bapak Prof. Dr. Iphan Fitriani Radam, S.T., M.T., Bapak Ir. Yasruddin, M.T., IPU., Ibu Dr. Nursiah Chairunnisa, S.T., M.Eng., dan Bapak Dr.-Ing. Puguh Budi Prakoso, S.T., M.Sc. yang telah memberikan masukan dan saran pada saat seminar proposal dan seminar hasil tesis.
3. Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil Ibu Dr. Nursiah Chairunnisa, S.T., M.Eng
4. Seluruh Dosen Pengajar Program Magister Teknik Sipil khususnya Dosen Manajemen Rekayasa Transportasi yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam mendalami ilmu transportasi.
5. Orangtuaku Alm. Abah dan Mama tersayang yang selalu mendidik, membimbing, membesarkan dan selalu mendoakan dengan penuh kasih sayang sepanjang masa.
6. Suami tercinta yang selalu mendampingi dan memberikan dukungan dalam menjalankan masa perkuliahan hingga selesai dan menemani dalam menjalani masa sakit hingga sembuh agar bisa menyelesaikan tesis ini.
7. Keluarga tersayang adik adik yang selalu mendukung dan memberikan semangat dalam menjalani masa perkuliahan dengan semua perjuangan dalam menyelesaikan tesis ini.
8. Teman teman seperjuangan Wenda Pradita, Nindya Ratnasari dan Nidya Karina yang sama sama memberikan semangat hingga kita menyelesaikan tesis kita hingga selesai.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tesis ini

Dengan keterbatasan pengalaman, ilmu maupun pustaka yang ditinjau, penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan. Untuk itu saran dan kritik yang konstruktif akan sangat membantu agar tesis ini dapat menjadi lebih baik.

Banjarmasin, Juli 2025

LIS INDRIYATI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL TESIS	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR PERSAMAAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar belakang	1
1.2. Identifikasi masalah	3
1.3. Tujuan penelitian	3
1.4. Batasan masalah	4
1.5. Manfaat penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Jalan	5
2.1.1. Definisi	5
2.1.2. Kapasitas Jalan Perkotaan	5
2.2. Lalu Lintas	6
2.2.1. Arus Lalu Lintas	7
2.2.2. Volume Lalu Lintas	7
2.3. Pejalan Kaki	7
2.3.1. Definisi	7
2.3.2. Keragaman Pejalan Kaki	9
2.3.3. Perilaku Pejalan Kaki	10
2.3.4. Karakteristik Pejalan Kaki	10
2.3.5. Volume Pejalan Kaki	11
2.4. Fasilitas Penyeberangan	11
2.4.1. Penyeberangan Jalan Sebidang	12
2.4.2. Penyeberangan Jalan Tidak Sebidang	15
2.4.3. Jembatan Penyeberangan Orang (JPO)	18
2.4.4. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Jembatan Penyeberangan Orang (JPO)	20
2.4.5. Kriteria Tingkat Keefektivitasan Jembatan Penyeberangan Orang (JPO)	21
2.4.6. Analisis Pemanfaatan JPO	22
2.4.7. Analisis Kesadaran Pejalan Kaki dalam Menggunakan JPO	22
2.4.8. Analisis Strategis JPO	23
2.4.9. Analisis Ketentuan Pembangunan Jembatan Penyeberangan Orang	23

2.5. Populasi dan Sampel	25
2.6. Persamaan Slovin	25
2.7. Survey	26
2.8. Kuisisioner	26
2.9. Metode Importance Performance Analysis (IPA)	27
2.10. Penelitian Sejenis	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1. Umum	32
3.2. Objek/ Lokasi Penelitian	33
3.3. Tahapan Penelitian	35
3.3.1. Persiapan	35
3.3.2. Pengambilan Sumber Data	35
3.3.3. Data Sekunder	36
3.4. Metode Pengambilan Data	36
3.4.1. Populasi dan Sampel	36
3.4.2. Survey Perilaku Penyeberang Pejalan Kaki	37
3.4.3. Survey Dimensi Jembatan Penyeberangan Orang	39
3.4.4. Waktu Pelaksanaan Survey	39
3.4.5. Data Angket/ Kuisisioner	41
3.5. Metode Pengolahan Data	48
3.6. Diagram Alir	52
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	54
4.1. Gambaran Umum	54
4.2. Pengumpulan Data	54
4.3. Analisis dan Pembahasan	55
4.3.1. Karakteristik Responden/ Pengguna	55
4.3.2. Analisis Karakteristik dan Persepsi Pengguna Jembatan Penyeberangan Orang (JPO)	55
4.3.3. Analisa Kriteria Kinerja dan Kepentingan Responden Terhadap JPO	62
4.3.4. Uji Validitas dan Uji Reabilitas	67
4.4. Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	76
BAB V PENUTUP	100
5.1. Kesimpulan	100
5.2. Saran	102

DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Kriteria Penilaian Efektifitas Pengguna Jembatan Penyeberangan ditinjau dari presentase volume penyeberang	11
Tabel II.2	Kriteria Penentuan Fasilitas Penyeberangan Sebidang	12
Tabel II.3	Kriteria penentuan fasilitas penyeberangan tidak sebidang	16
Tabel II.4	Persentase Efektivitas JPO	21
Tabel II.5	Kriteria Tingkat Pemanfaatan Jembatan Penyeberangan	22
Tabel II.6.	Skala Kriteria Kepuasan Pelanggan	28
Tabel. III.1.	Populasi Kelompok Umur Usia Produktif	37
Tabel III.2	Formulir Survey Lintas Harian	38
Tabel III.3.	Pemeriksaan Dimensi JPO	39
Tabel III.4.	Pembagian Waktu Survey Pengguna JPO	40
Tabel III.5	Kategori Penilaian Kuisisioner	41
Tabel III.6	Kuisisioner aspek, keselamatan, keamanan dan kenyamanan pejalan kaki	42
Tabel IV.1	Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel IV.2	Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel IV.3	Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan	58
Tabel IV.4	Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan	59
Tabel IV.5	Responden berdasarkan Frekuensi Penggunaan JPO	60
Tabel IV.6	Responden berdasarkan Aktivitas Pengguna JPO	61
Tabel IV.7	Kriteria Tingkat Kepuasan Responden/ Pengguna terhadap JPO	62
Tabel IV.8	Tabel hasil penilaian kinerja dari responden	63
Tabel IV.9	Tabel hasil penilaian harapan/ kepentingan dari responden	65
Tabel IV.10	Tabel Nilai r Product Moment	68
Tabel IV.11	Hasil Uji Validitas korelasi pearson kepuasan kinerja operasional	69
Tabel IV.12	Tabel Item-Total Statistics Variabel X	71
Tabel IV.13	Hasil Uji Validitas korelasi pearson Harapan Responden JPO	72
Tabel IV.14	Tabel Item-Total Statistics Variabel Y	74
Tabel IV.15	Hasil Pengukuran Uji Realibilitas	75
Tabel IV.16.	Tabel Rata-Rata Tingkat harapan dan Tingkat Kepuasan JPO	77
Tabel IV.17.	Tabel Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Kepuasan	78
Tabel IV.18.	Tingkat Kesesuaian Variabel Pelayanan Pengguna JPO	80
Tabel IV.19	Rata-rata penilaian Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan	85
Tabel IV.20	Variabel Kualitas Pelayanan dalam Kuadran II	87
Tabel IV.21	Variabel Kualitas Pelayanan dalam Kuadran III	88
Tabel IV.22	Variabel Kualitas Pelayanan dalam Kuadran IV	90
Tabel IV.23	Kondisi Fisik Jembatan	91
Tabel IV.24	Hasil Survey dimensi Keselamatan	92
Tabel IV.25	Hasil survey dimensi Keamanan	94
Tabel IV.26	Hasil survey dimensi Kenyamanan	96
Tabel IV.27	Hasil survey dimensi Kelengkapan	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Grafik penentuan penyeberangan Pejalan Kaki	13
Gambar II.2	Penyeberangan Jalan Sebidang / <i>pedestrian flatform</i> di ruas jalan	15
Gambar II.3	Contoh pedestrian platform di persimpangan	15
Gambar II.4.	Perspektif jembatan penyeberangan orang dengan tangga	17
Gambar II.5.	Perspektif jembatan penyeberangan orang dengan ramp	18
Gambar II.6.	Perspektif jembatan penyeberangan orang dengan ramp dan tangga	18
Gambar II.7.	Gambar bentuk denah JPO tipe “L”	24
Gambar II.8.	Gambar bentuk denah JPO tipe “U”	24
Gambar II.9	Diagram Kartesius Importance Perfomance Analysis	29
Gambar III.1.	Lokasi Jembatan Penyeberangan	33
Gambar III.2.	Lokasi Jembatan Penyeberangan Pada Pusat Kota Banjarbaru	34
Gambar III.3.	Lokasi Jembatan Penyeberangan Pada Pusat Kota Banjarbaru	34
Gambar III.4.	Peta Jembatan Penyeberangan Pada Pusat Kota Banjarbaru	35
Gambar III. 5	Diagram Alir	55
Gambar IV.1	Rekapitulasi Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin	56
Gambar IV.2	Rekapitulasi Jumlah Responden berdasarkan Usia/Umur	57
Gambar IV.3	Rekapitulasi Jumlah Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan	58
Gambar IV.4	Rekapitulasi Jumlah Responden berdasarkan tingkat pendidikan	59
Gambar IV.5	Rekapitulasi Jumlah Responden berdasarkan Frekuensi Penggunaan JPO	60
Gambar IV.6	Rekapitulasi Jumlah Responden berdasarkan Aktivitas pengguna	61
Gambar IV.7	Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Responden	65
Gambar IV.8.	Rekapitulasi Tingkat Kepentingan Responden	67
Gambar IV.9	Diagram Kasrtesius tingkat kepuasan pengguna JPO Km. 34	86
Gambar IV.10	JPO Km. 34 Banjarbaru	93
Gambar IV.11	JPO Km. 34 Banjarbaru	94
Gambar IV.12	Kondisi atap dan lantai JPO Km.34 Banjarbaru	94
Gambar IV.13	Lampu penerangan pada JPO Km. 34	95
Gambar IV.14	Terdapat cctv dan struktur bangunan JPO	95
Gambar IV.15	Kemiringan anak tangga dan bordes tunggu sertalebar jalur pejalan kaki Yang tidak menghalangii jalur dua arah pada JPO Km. 34	97
Gambar IV.16	Bak sampah yang tersedia dan sampah yang berserakan di atas JPO	98
Gambar IV.17	Plakat atau rambu informasi atau larangan selama berada di atas JPO Ada yang hilang atau terlepas	99

DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan II.1	Kapasitas Ruas Jalan menurut PKJI 2023	5
Persamaan II.2	Efektivitas jembatan penyeberangan	21
Persamaan II.3	Persamaan Slovin	25
Persamaan II.4	Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kinerja	27
Persamaan II.5	Rumus Tingkat Kinerja IPA	28
Persamaan II.6	Nilai tingkat kesesuaian	28
Persamaan III.1	Rumus mengukur validitas	49
Persamaan III.2	Realibilitas angket menggunakan rumus <i>Cronbach's alpha</i>	50
Persamaan IV.1	Perhitungan rumus slovin	54